

Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité – Procédures à suivre pour la réception et le traitement des plaintes, des préoccupations et des questions

***** Le présent document est disponible en d'autres formats, sur demande. Pour demander un autre format, envoyez un courriel à accessibilitycompliance@gov.mb.ca ou composez le 204 792-0263.**

Énoncé de politique

- 1.1 Le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité met en œuvre le [Cadre de conformité en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains \(la « Loi »\)](#) et peut appliquer les exigences de cette loi et de ses normes établies par voie de règlement.
- 1.2 L'une des fonctions du Secrétariat consiste à recevoir les plaintes, les préoccupations ou les questions de membres du public qui estiment qu'un organisme ne respecte pas une exigence en matière d'accessibilité prévue par la Loi ou par l'un de ses règlements.
- 1.3 Le Secrétariat reçoit les plaintes, les préoccupations ou les questions et fournit aux membres du public des renseignements sur la Loi et ses règlements.
- 1.4 Il étudie soigneusement l'information recueillie auprès des membres du public pour orienter ses activités, qu'il s'agisse de la conduite de révisions et d'inspections, de la production de plans de conformité, de la délivrance d'ordres ou de l'imposition de sanctions administratives pécuniaires.
- 1.5 La présente politique ne renferme pas d'information sur les procédures à suivre pour la conduite des révisions et des inspections, la délivrance d'ordres et l'imposition de sanctions administratives pécuniaires.

Contexte

- 1.6 Le Secrétariat a été établi pour exercer des fonctions d'observation et d'exécution en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et ses règlements connexes.

- 1.7 Bien que le Secrétariat soit distinct du [Bureau de l'accessibilité du Manitoba](#), les deux organismes sont tenus de concerter leurs efforts de communication et de sensibilisation.
- 1.8 Aux fins du traitement des plaintes et des préoccupations liées à la conformité, le Secrétariat applique les principes directeurs énoncés dans le [Cadre de conformité en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains](#) concernant : l'égalité des droits; la sensibilisation et l'éducation; l'établissement de relations solides et respectueuses; la conduite d'activités fondées sur des données probantes, ciblées et axées sur les résultats; l'obligation redditionnelle, la transparence; l'équité, la cohérence et l'impartialité.

Objectif

Le présent document oriente le Secrétariat dans son rôle sur plusieurs plans : la réception des plaintes, des préoccupations et des questions du public; la sensibilisation des organismes concernés aux exigences; la production de plans de conformité; le suivi structuré de l'information; l'analyse des tendances; la communication de renseignements relatifs aux plaintes, aux préoccupations et aux questions dans les rapports publics annuels sur l'accessibilité.

Définitions

4.1 Principes directeurs

- ✓ **Égalité des droits** – Les activités reflètent les droits à l'égalité de tous les Canadiens, y compris les personnes victimes de barrières, comme le garantissent la Charte canadienne des droits et libertés et la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains.
- ✓ **Sensibilisation et éducation** – Les activités sont fortement axées sur l'utilisation de l'éducation pour aider les organismes à atteindre la conformité.
- ✓ **Relations solides et respectueuses** – Les activités visent à établir et à maintenir des relations respectueuses et solides entre les secteurs et au sein de ceux-ci.
- ✓ **Activités fondées sur des données probantes** – Les activités sont fondées sur des données et des preuves solides et objectives.
- ✓ **Activités ciblées et axées sur les résultats** – Les activités sont axées sur les résultats qui ont la plus grande incidence positive sur l'accessibilité et qui utilisent le plus efficacement les ressources.

- ✓ **Obligation redditionnelle** – Les activités sont conformes au mandat, aux valeurs et aux lois du gouvernement du Manitoba.
- ✓ **Transparence** – Tout en respectant la vie privée, les renseignements sur les activités de conformité sont clairs, accessibles et fournis dans les meilleurs délais.
- ✓ **Équité, cohérence et impartialité** – Les activités sont menées de manière raisonnable, professionnelle, objective et sans préjugés afin de garantir la prise de décisions et de mesures équitables, cohérentes et impartiales.

Politique

- 5.1 Toutes les plaintes relatives à une situation d'accessibilité et toutes les questions concernant les exigences de la Loi qui sont portées à l'attention du Bureau de l'accessibilité du Manitoba sont transmises au Secrétariat.
- 5.2 En se fondant sur les tendances qui se dégagent des plaintes, des préoccupations et des questions, le Secrétariat peut formuler des recommandations à la haute direction sur des aspects pour lesquels il conviendrait de concentrer les efforts afin d'améliorer les activités de conformité futures, comme les révisions et les inspections formelles.
- 5.3 Dans l'exercice de son rôle et de son mandat, le Secrétariat est autorisé à communiquer avec les organismes pour recueillir des renseignements concernant la situation à l'origine de la plainte ou de la préoccupation. Il est également encouragé à fournir des renseignements à l'organisme, conformément au principe de sensibilisation et d'éducation.
- 5.4 Les organismes sont tenus de collaborer avec le Secrétariat en demeurant prêts à discuter avec lui et à lui transmettre les renseignements demandés aux fins du traitement de la situation à l'origine de la plainte ou de la préoccupation.
- 5.5 Si une enquête sur une situation l'amène à conclure qu'un organisme contrevient à une exigence en matière d'accessibilité, le Secrétariat est autorisé à produire un plan de conformité à son intention.
- 5.6 Au moment de déterminer s'il y a lieu de produire un plan de conformité, le personnel du Secrétariat doit faire preuve de discernement et peut ainsi prendre des décisions qui reflètent les circonstances propres à une situation donnée.
- 5.7 Le plan de conformité doit inclure la disposition législative ou réglementaire applicable et l'exigence qu'elle comporte, l'élément de non-conformité observé ainsi que les

étapes à suivre et les délais à respecter pour l'atteinte de la conformité. (Voir l'annexe A pour un exemple de plan de conformité.) Il importe que le plan fasse mention des ressources et des outils gratuits ainsi que des possibilités de formation offertes. Il doit aussi y être question des conseils et de l'aide que peut fournir le personnel du Secrétariat.

- 5.8 Grâce à un tel plan, l'organisme aura la possibilité d'atteindre la conformité au moyen de formations, de conseils, de ressources et d'outils pratiques.

Normes

- 6.1 Le Secrétariat relève directement du sous-ministre adjoint de la Division des politiques, des programmes et de la législation du ministère des Familles.
- 6.2 Le personnel du Secrétariat est impartial et ne fournit pas de services de médiation ou de représentation.
- 6.3 Si de tels services sont jugés appropriés et selon les renseignements recueillis, les membres du public peuvent être aiguillés vers la Commission des droits de la personne du Manitoba pour le dépôt d'une plainte.
- 6.4 Le Secrétariat n'est pas habilité à demander des recours individuels, comme un dédommagement financier, pour une personne lésée par suite du non-respect des exigences applicables en matière d'accessibilité par un organisme. Son rôle est de travailler avec l'organisme pour l'aider à atteindre la conformité.
- 6.5 Le Secrétariat doit recevoir le consentement d'une personne avant de communiquer avec un organisme afin de recueillir des renseignements. Le consentement doit être donné par écrit, mais il est possible de prendre des dispositions pour l'obtenir par d'autres moyens, sur demande.
- 6.6 Une personne peut demander que le Secrétariat négocie directement avec un représentant ou une tierce partie, mais le Secrétariat doit obtenir le consentement de cette personne avant de pouvoir discuter des détails de la plainte avec un représentant ou une tierce partie. Comme il en est fait mention précédemment, le consentement doit être donné par écrit, sauf si cela constitue un obstacle pour la personne concernée.

- 6.7 Les renseignements personnels fournis au Secrétariat sont recueillis en vertu de l'alinéa 36(1)b) de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et du paragraphe 13(1) de la Loi sur les renseignements médicaux personnels, car ces renseignements sont indispensables et ont directement trait à l'exercice des fonctions du Secrétariat. Les renseignements personnels ne seront pas utilisés ni divulgués à toute autre fin sans consentement ou à moins que la loi l'oblige.
- 6.8 À la fin de chaque exercice, le Secrétariat prépare un résumé des plaintes, des préoccupations et des questions reçues et fournit un compte rendu de ses activités qui sera inclus dans le rapport annuel ministériel sur l'accessibilité.
- 6.9 La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains ne couvre pas toutes les situations. Dans certains cas, lorsque le problème ne relève pas de cette loi, le Secrétariat évaluera si une autre instance peut être en mesure de répondre à la plainte ou à la préoccupation et lui renverra celle-ci.

Procédures

- 6.10 Les résidents du Manitoba peuvent accéder aux services du Secrétariat directement ou par l'entremise d'autres sources, comme le Bureau de l'accessibilité du Manitoba ou la Commission des droits de la personne du Manitoba.
- 6.11 À la réception d'une plainte, d'une préoccupation ou d'une question, le Secrétariat peut poser les questions figurant dans la liste suivante, qui n'est pas exhaustive :
- Pouvez-vous me parler de la situation que vous avez vécue?
 - Quel est le nom de l'organisme en question?
 - À quel endroit au Manitoba l'organisme est-il situé?
 - Pourquoi pensez-vous que l'organisme ne s'est pas conformé aux exigences en matière d'accessibilité?
 - Quels obstacles pensez-vous que l'organisme doit supprimer? Quand l'incident s'est-il produit, le cas échéant?
 - Avez-vous essayé de résoudre le problème avec l'organisme avant de vous adresser au Secrétariat? Si oui, quel a été le résultat? Comment avez-vous entendu parler du Secrétariat?
- 6.12 Lorsqu'une personne lui transmet une question, une préoccupation ou une plainte, le Secrétariat en profite pour l'informer de ses droits en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et de ses règlements.

- 6.13 Si, après avoir examiné soigneusement les renseignements fournis, le Secrétariat détermine qu'un organisme n'a pas enfreint les exigences, il en informera le membre du public et inscrira l'information dans une base de données.
- 6.14 S'il estime qu'un organisme pourrait ne pas avoir respecté une ou plusieurs dispositions relatives à l'accessibilité, le Secrétariat pourra, à sa discrétion, communiquer avec l'organisme par téléphone ou par courriel pour le sensibiliser à la législation et à ses exigences. S'il le juge approprié, le Secrétariat produira un plan de conformité à l'intention de l'organisme.
- 6.15 Si une personne demande de ne pas être identifiée comme étant celle qui a communiqué avec le Secrétariat lors d'un suivi auprès d'un organisme, cette requête doit être consignée dans la base de données. Le Secrétariat doit informer la personne qu'il ne ménagera aucun effort pour préserver la confidentialité de ses renseignements personnels, bien que cela ne soit pas possible dans toutes les circonstances en raison de situations et d'obstacles particuliers.
- 6.16 Le Secrétariat doit s'efforcer de maintenir la confidentialité, que la personne à l'origine de la plainte l'ait explicitement demandé ou non, afin de limiter le risque de représailles à l'encontre d'une personne qui se serait adressée au Secrétariat.
- 6.17 Dans certaines situations, le Secrétariat peut demander à la personne la permission d'utiliser son nom lors du suivi qu'il effectue auprès d'un organisme pour en évaluer la conformité. Cela pourrait être le cas, par exemple, si une personne a besoin d'un logement pour accéder à des services ou à un emploi.
- 6.18 Les membres du public n'ont pas le droit de recevoir des renseignements détaillés sur les communications qui ont lieu entre le Secrétariat et un organisme. Cependant, s'ils en font la demande, on peut leur dire que le Secrétariat a communiqué avec l'organisme et consigné leur plainte de manière à déterminer les tendances en matière de non-conformité qui pourraient influencer sur la nature des initiatives de conformité futures.
- 6.19 Afin de repérer les tendances récurrentes et de recommander à la haute direction des changements systémiques aux politiques et aux procédures afin d'améliorer la conformité, le Secrétariat tient des registres et compile des statistiques concernant le nombre et la nature des plaintes, des préoccupations et des questions reçues. Pour effectuer les analyses statistiques, il recueille les renseignements suivants :
 - l'élément de non-conformité présumé, y compris le type de mesure d'adaptation demandée;
 - le règlement ou la loi applicable, y compris les articles concernés;

- le nom et les coordonnées de l'organisme;
- le secteur auquel appartient l'organisme (p. ex. privé, public ou sans but lucratif);
- la taille de l'organisme;
- le cas échéant, les mesures que le Secrétariat a prises pour promouvoir la conformité auprès de l'organisme.

Annexe A – Plan de conformité

Conformément à l'article 27 de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, l'organisme qui fait défaut de mettre en œuvre son plan de conformité pourrait recevoir un ordre lui enjoignant de remédier à son défaut.

1. Nom de l'organisme tenu de se conformer à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains et à ses règlements
2. Adresse de l'organisme
3. Nom et coordonnées de la personne-ressource, si elle est connue
4. Élément de non-conformité à améliorer
5. Disposition législative ou réglementaire concernée
6. Mesures et activités requises pour atteindre la conformité
7. Ressources et outils gratuits ainsi que possibilités de formation offertes pour favoriser la conformité
8. Date à laquelle les activités auront été menées à bien et à laquelle la conformité sera réévaluée par le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité

Si vous avez des questions ou si vous avez besoin d'aide pour mettre en œuvre le plan, veuillez communiquer avec le Secrétariat chargé de l'observation des dispositions sur l'accessibilité à accessibilitycompliance@gov.mb.ca ou au 204 792-0263.

*** Assurez-vous d'inclure la date et la signature du membre du personnel du Secrétariat.

Remarque : Prière d'envoyer le document par voie électronique en format PDF en veillant à demander une « confirmation de lecture » indiquant que le courrier a été ouvert par le destinataire.